NS

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Ministerie van Infrastructuur en Milieu
T.a.v. de Staatssecretaris W. Mansveld
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht
Nederland
www.ns.nl

Datum 30 januari 2015
Ons kenmerk TH/JM/2015/003
Onderwerp Handhaving prestaties HSL 2013 - 2014

Telefoon
email:

Geachte mevrouw Mansveld,

In uw brief van 30 september jl. (met kenmerk IenM/BSK-2014/117848) met betrekking tot de handhavingsmaatregelen inzake prestaties op de HSL Zuid, vraagt u NS uiterlijk 1 februari aan u een voorstel te doen voor de besteding van €1 mio in lijn met de doelen van de Lange Termijn Spooragenda en in overleg met de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov.

Graag informeer ik u in deze brief over het voorstel van NS met betrekking tot de besteding van de €1 mio.

NS zal daarnaast, eveneens in overeenstemming met handhavingsmaatregelen in voornoemde brief, ook €1 mio besteden aan het in stand houden van de huidige "Geld-terug-bij-vertraging regeling" voor de IC direct in 2015 en 2016 en de harmonisatie van deze regeling met de regeling voor het HRN gedurende die periode opschorten.

<u>Kaders voor de verbeterinitiatieven</u>
Zoals wij u reeds hebben gemeld in onze brief van 28 november jl. (met kenmerk TH/JM/2014/064) heeft NS voorstellen ontwikkeld voor de besteding van de €1 mio. Deze voorstellen concentreerden zich op drie zoekrichtingen die aansluiten bij de LTSA en zoals u ook vraagt direct ten goede komen aan de reiziger:

- Serviceverlening. Gericht op mogelijkheden om de service aan de reizigers uit te breiden;
- Proposities. Gericht op mogelijkheden om in de sfeer van (aanvullende) diensten het aanbod aan de reizigers te verruimen; en
- Tarieven.

Bij het formuleren van de voorstellen heeft NS de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- De horizon voor de verbeterinitiatieven is 2015-2016; het betreft een eenmalige impuls voor de reiziger van €1 mio die verdeeld kan worden over beide jaren.
- De primaire zoekrichting voor initiatieven is de IC direct reiziger, maar is daar niet toe beperkt; andere reizigers mogen hier ook van profiteren.
- De initiatieven moeten snel leiden tot zichtbare voordelen; eerste effecten voor reizigers moeten merkbaar zijn in de loop van 2015.
- De initiatieven moeten rekening houden met (operationele en technische) maakbaarheid en een beheersbare invloed hebben op de bezettingsgraad van IC direct.

- De initiatieven zijn in beginsel beperkt tot de periode 2015 – 2016 en leiden niet tot een structureel hoger kostenniveau, tenzij NS de initiatieven wil opnemen in het regulier aanbod.

Het te ontwikkelen verbeterinitiatief staat los van de inspanningen die NS en ProRail reeds verrichten om de kern van de problematiek die ten grondslag ligt aan de hoge uitval van de IC direct op de HSL Zuid aan te pakken. De maatregelen die op dat vlak worden genomen betreffende onder meer infrastructuur en materieel worden door NS en ProRail uit reguliere budgetten gefinancierd. Over de voortgang van deze inspanningen informeert NS u dit voorjaar separaat, in overeenstemming met uw toezegging aan de kamer in het AO van 5 november jl.

Overwogen verbeterinitiatieven en voorstel NS
Op basis van de kaders zoals hierboven uiteengezet heeft NS voorstellen opgesteld en deze in een constructief overleg met de consumentenorganisaties op 20 januari jl. besproken. Het betreft voorstellen op het gebied van prijs, service en propositie.

Van de voorstellen gaat de voorkeur van NS uit naar het "24/7 aanbieden van telefonische klantenservice en webcare". De huidige bereikbaarheid van NS is als volgt:
- Telefonisch: ma – vr 08.00 – 22.00, za 09,00 – 17.00, zo gesloten
- Webcare: ma – vr 07.00 – 23.00, za - zo 09.00 – 23.00

NS rijdt 24 uur per dag treinen, 7 dagen per week. NS wil daarom 24 uur, 7 dagen per week bereikbaar zijn voor de reizigers via de belangrijkste service kanalen (telefonisch en Webcare). De bestaande service wordt in dit voorstel gedurende de periode 2015 – 2016 uitgebreid tot "24/7".

In de afweging die NS heeft gemaakt overstijgen de voordelen van deze service die van de overige voorstellen. Dit initiatief sluit tevens goed aan bij het LTSA-doel om de reizigers meer regie over de eigen reis te geven door een uitbreiding van mogelijkheden voor informatie-uitwisseling en geeft mede invulling aan de NS-strategie van "Reiziger op 1, 2 en 3'. Dit initiatief komt ook ten goede aan alle reizigers, immers iedere reiziger is een potentiële IC direct reiziger.

De consumentenorganisaties hebben bij NS benadrukt primair verbeteringen te willen zien in de operationele prestaties van de IC direct. Zij vragen derhalve om het vrijgemaakte geld hieraan te besteden. NS wil benadrukken dat zij zich inspant om de prestaties van de IC direct op de HSL Zuid structureel te verbeteren en hiervoor benodigde middelen reeds inzet. De consumentenorganisaties steunen, binnen de context van de gemaakt opmerking hierboven, na discussie en nader intern beraad, het voorstel van NS.

Gezien de uitkomst van het overleg met de consumentenorganisaties stel ik u voor dat NS de €1 mio in 2015 en 2016 besteedt aan het uitbreiden van de klantenservice aan binnenlandse en internationale reizigers door middel van het "24/7" aanbieden van telefonische klantenservice en webcare.

NS is voornemens om de resultaten van dit initiatief (o.m. gebruik door reizigers, waardering, kosten) te monitoren en tegen het einde van 2016 te beoordelen of c.q. in welke mate zij deze uitbreiding van de service aan de reizigers continueert in het reguliere serviceaanbod.

Wij vertrouwen er op hiermee, in lijn met de desbetreffende bepalingen in de concessie, een passende invulling te hebben gegeven aan de €1 mio en zien uit naar uw instemming.

Met vriendelijke groet,

Timo Huges